

2/14

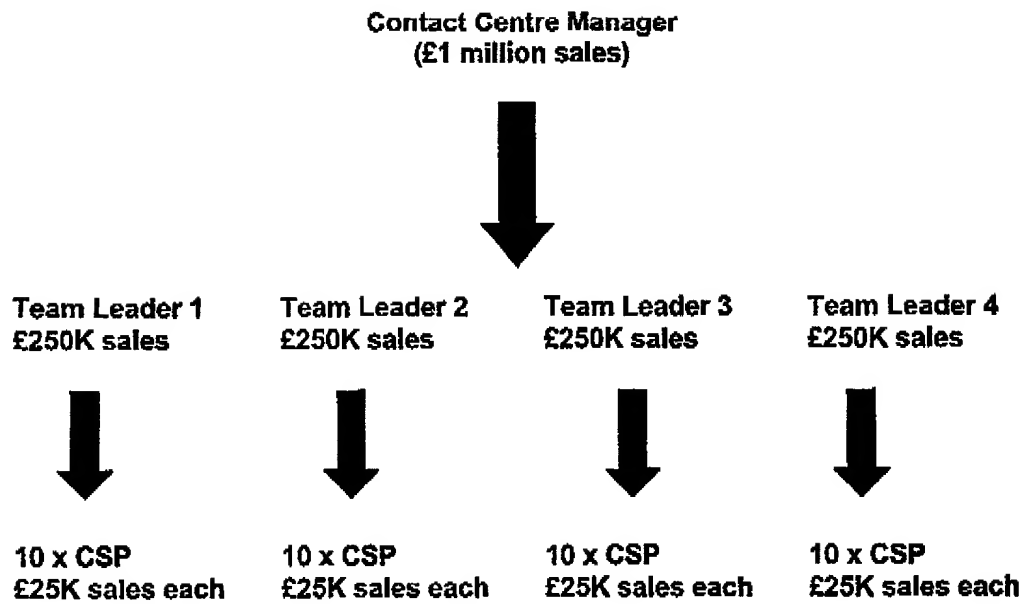


Figure 2

3/14

NAVIG@E Communication Pyramid

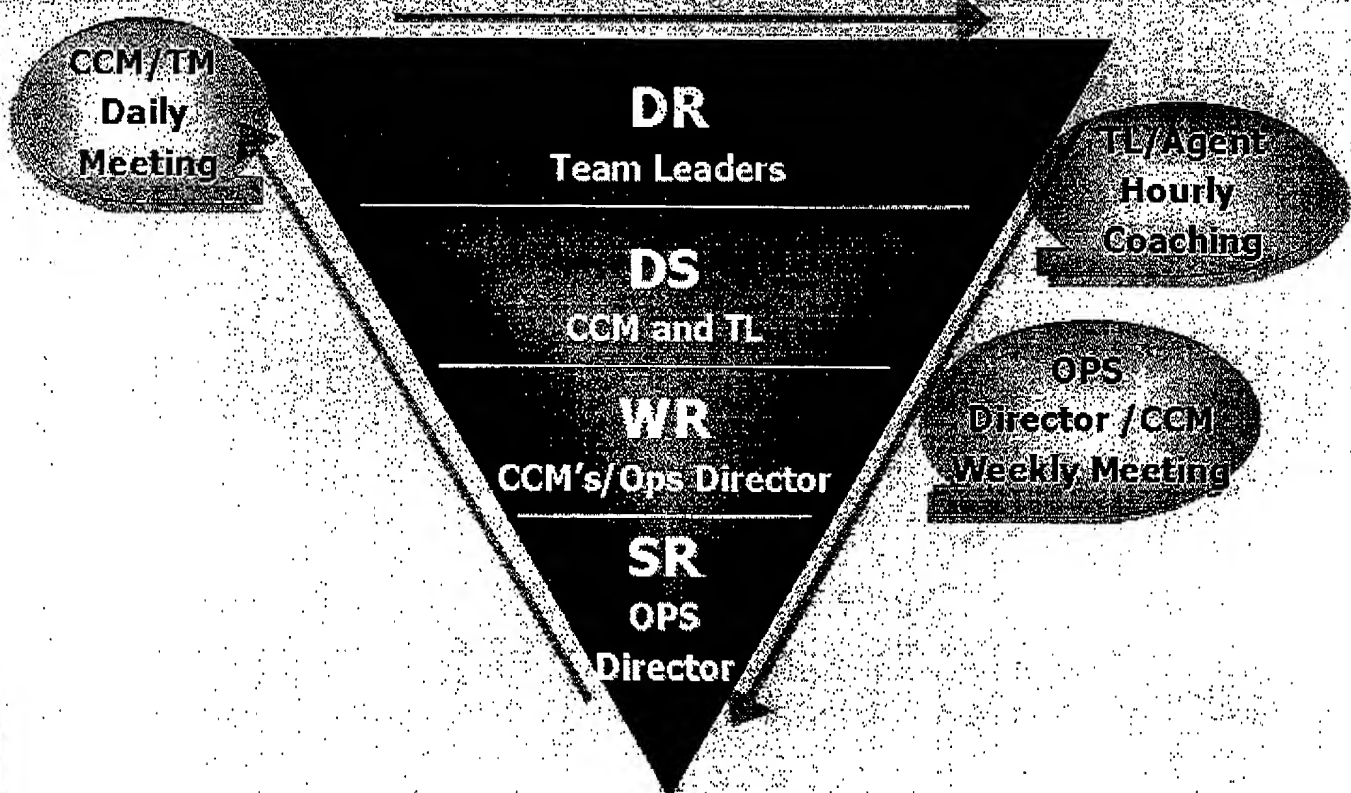


Figure 3

4/14

DAILY REPORT											
Team Leader Team Name		Date Page		of		SITEL		Variance Action			
State	City	Plan	Actual	Plan	Actual	Plan	Actual	Plan	Actual	Plan	Actual
Time	07:00										
	08:00										
	09:00										
	10:00										
	11:00										
	12:00										
	13:00										
	14:00										
	15:00										
	16:00										
	17:00										
	18:00										
Totals											
Team											
Totals											
Activity											
No. of											
Contacts											
Available											
Hours											
Paid											
Hours											

Figure 4A

5/14

DAILY REPORT

Agent Name:
Agent No.:Date:
Page:

Plan	Actual	Variance
Time in (Normal)		
Time Out (Normal)		
Time Breaks (Normal)		
Unpaid Breaks (Normal)		
Plan Not (Normal)		
Presumably		

Activity 1
Activity 2
Activity 3
Activity 4
Activity 5

Time	PLAN					ACTUAL					VARIANCE					VARIANCE / ACTION					
	Hourly Totals Per Activity					Hourly Totals Per Activity					Hourly Totals Per Activity										
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5						
07:00																					
08:00																					
09:00																					
10:00																					
11:00																					
12:00																					
13:00																					
14:00																					
15:00																					
16:00																					
17:00																					
18:00																					
Totals																					

Figure 4B

6/14

DAILY SUMMARY							
Date From		Date To		Date From			
Contact Centre		Contact Centre		Contact Centre			
Total	Sun	Sat	Fri	Thur	Wed	Tue	Mon
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							
Variance							
Plan							
Actual							

Figure 5A

7/14

DAILY SUMMARY													
DATE FROM TO													
SHEET	Project Activity			Production			Maintenance			Transportation			Variance
	Plan	Actual	Variance	Plan	Actual	Variance	Plan	Actual	Variance	Plan	Actual	Variance	
Monday													
Tuesday													
Wednesday													
Thursday													
Friday													
Saturday													
Sunday													
Total													

Figure 5B

9/4

Figure 5D

DAILY SUMMARY									
DATE/FROM TO									
SITE	B	Subcategory			Category			Total	
		Plan	Actual	Variance	Plan	Actual	Variance	Plan	Actual
Monday		Plan			Plan			Plan	
		Actual			Actual			Actual	
Tuesday		Plan			Plan			Plan	
		Actual			Actual			Actual	
Wednesday		Plan			Plan			Plan	
		Actual			Actual			Actual	
Thursday		Plan			Plan			Plan	
		Actual			Actual			Actual	
Friday		Plan			Plan			Plan	
		Actual			Actual			Actual	
Saturday		Plan			Plan			Plan	
		Actual			Actual			Actual	
Sunday		Plan			Plan			Plan	
		Actual			Actual			Actual	
Total		Plan			Plan			Plan	
		Actual			Actual			Actual	

10/14

**Title: DAILY REVIEW MEETING****Date: [Daily]****Time:****Via: Meeting****Meeting called by:**
[CPM name]**Type of meeting:**
Review of the daily performance of operational teams**Attendees:** [TM names]**Please read:****Please bring:** DVR and DVRS

----- Agenda Topics -----		
1.	Review Yesterday's Action Log	
2.	Review Yesterday's Variances	
3.	Review Tomorrow's Plan <ul style="list-style-type: none"> • Call Volume Forecast • Work Volume Forecast • Scheduled Staff 	
4.	Review Staffing Required for Next Week (Thursday only)	
5.	Review Action Log and Sign Off	

Figure 6

12/14

WEEKLY REPORT					
CCM		PREPARED BY			
WEEK ENDING					
SECTION 1: KPI Performance					
	PLAN	ACT.	VAR.	VAR. %	REASONS/ACTION TAKEN
KPI 1			0.00	#DIV/0!	
KPI 2			0.00	#DIV/0!	
KPI 3			0.00	#DIV/0!	
KPI 4			0.00	#DIV/0!	
KPI 5					

Figure 8A

13/14

WEEKLY REPORT					
CCM					PREPARED BY
WEEK ENDING					
SECTION 2: PRODUCTIVITY					
Activity No. or Name	PLAN	ACT.	VAR.	VAR. %	REASON/ACTION TAKEN
Key Activity 1			0.00	#DIV/0!	
Key Activity 2			0.00	#DIV/0!	
Key Activity 3			0.00	#DIV/0!	
Key Activity 4			0.00	#DIV/0!	
Key Activity 5			0.00	#DIV/0!	
Quality Monitoring					
Data Checks					
Fulfillment Returns					
Activity No. or Name					
Key Activity 1	105.00	332.00	0.00	#DIV/0!	
Key Activity 2	80.00		0.00	#DIV/0!	
Key Activity 3	109.00		0.00	#DIV/0!	
Key Activity 4	56.00		0.00	#DIV/0!	
Key Activity 5	100.00		0.00	#DIV/0!	
Training					
Administration					
Total Activity Hours	450.00	332.00			
Total CSP Paid Hours - FTE	250.00				
Total CSP Paid Hours - Agency Contract	220.00		0.00	#DIV/0!	
Total CSP Paid Hours - (FTE + Agency)	470.00	0.00	0.00	#DIV/0!	
Quality					
Administration					
Training					
Productivity					
Key Activities 1 - 5	96%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	

Figure 8B

14/14

WEEKLY REPORT									
SECTION 3: HR COSTS PER SECTOR									
Job Title	Unit Cost Per Hour	Planned Hours	Actual Hours	Planned Cost	Actual Cost	Variance	Plan %	Actual %	Variance %
Team Leader									
CSP (FTE)									
CSP (Agency)									
Quality									
Trainer									
Other									
SECTION 4: HEADCOUNT AND RETENTION									
		Plan	Actual	Variance					Reasons/Action Taken
Total No of Operational Staff (FTE)									
Total No of Operational Staff (Agency)									
Total									
Total No of New Hires (FTE)									
Total No of New Hires (Agency)									
Total									
Total No of Leavers (FTE)									
Total No of Leavers (Agency)									
Total									
Management (expand as required)									
Total No of Team Leaders									
No. of Team Leaders per CCM									
No. of CSP's per Team Leader									
Retention									
Total CSP absenteeism in hours due to sickness									
Total CSP absenteeism (in hours due to lateness)									

Figure 8C